

دراسة تحليلية ونقدية للمرسوم التنفيذي رقم 327/13
المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ
ربيع زهية
أستاذة مساعدة "أ"

كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محند أولحاج، البويرة

مقدمة

أدى التطور التكنولوجي والصناعي الذي يعرفه العالم اليوم إلى بروز أشكال وأنواع من المنتجات والخدمات التي غزت الأسواق، وتقدم أساليب توزيعها بصورة لم يسبق لها مثيل، الأمر الذي أدى بالمقابل إلى زيادة المخاطر التي يتعرض لها المستهلك أثناء تعاملاته المختلفة مع هذه المنتجات والخدمات. وإدراكا منه لاختلال التوازن بين المتدخل الذي يملك قوة اقتصادية وكفاءة تقنية عالية في مجال الإنتاج والتوزيع والمستهلك الذي يفتقر إليها ، وأمام عدم ملاءمة القانون رقم 02/89 المتعلق بحماية المستهلك⁽¹⁾، والذي يعدّ أول قانون مستقل ينظم العلاقة بين المستهلكين والمتدخلين، وتبعا لمتطلبات الوقت الراهن، قام المشرع الجزائري بإلغائه بموجب القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية

¹ - قانون رقم 02/89 مؤرخ في 7 فيفري 1989، يتضمن القواعد العامة لحماية المستهلك، الجريدة الرسمية عدد 06، الصادر بتاريخ 8 فيفري 1989، ملغى.

المستهلك وقمع الغش⁽¹⁾، سعيًا منه لسدّ مختلف الثغرات القانونية والنقائص الكبيرة التي عرفها القانون الملغى، وتوضيح أكثر لتدابير حماية وصحة وسلامة المستهلكين.

غير أنّ المشرع الجزائري كان قد أبقى في ظل هذا القانون الجديد رقم 03/09 على نفس النصوص التنظيمية للقانون الملغى رقم 02/89، وربما كان ذلك سعيًا منه لمنح أكبر وقت ممكن للتعرف على القانون الجديد، خاصة المرسوم التنفيذي رقم 266/90 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات⁽²⁾، والذي أُلغِيَ بعد مرور 4 سنوات من صدور القانون رقم 03/09 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 327/13⁽³⁾، والذي دخل حيز التنفيذ بعد سنة كاملة من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية⁽⁴⁾.

جاء هذا المرسوم الجديد بهدف تحديد شروط وكيفيات وضع السلع والخدمات حيز التنفيذ وذلك من خلال إلزام المتدخل بتسليم المستهلك سلعة أو خدمة مطابقة لعقد البيع، وبأن يكون مسؤولًا عن العيوب الموجودة أثناء تسليم السلعة أو تقديم الخدمة، وبالمقابل تمكين المستهلك من تجريب المنتج المقتنى،

¹ - قانون رقم 03/09 مؤرخ في 25 فيفري 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية عدد 15، الصادر بتاريخ 8 مارس 2009.

² - مرسوم تنفيذي رقم 266/90 مؤرخ في 15 سبتمبر 1990، يتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، الجريدة الرسمية عدد 40، الصادر بتاريخ 16 سبتمبر 1990، ملغى.

³ - مرسوم تنفيذي رقم 327/13 مؤرخ في 26 سبتمبر 2013، يحدد شروط وكيفيات ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، الجريدة الرسمية عدد 49، الصادر بتاريخ 2 أكتوبر 2013.

⁴ - المادة 26 من المرسوم التنفيذي رقم 327/13، مرجع سابق.

دون أن يؤدي ذلك إلى إعفاء المتدخل من إلزامية الضمان⁽¹⁾، وإرفاق المنتجات الخاضعة للضمان بشهادة الضمان ب قوة القانون.

وعلى هذا الأساس، وبالحديث عن هذا المرسوم الجديد، فإنه تستوقفنا عدّة تساؤلات ذات صلة بمضمون هذا المرسوم، وكذا الجديد الذي حمله معه مقارنة بالمرسوم الملغى، والذي لم يكن يواكب مختلف التطورات الصناعية والتجارية والتكنولوجية الحاصلة، ولم يعد كفيلا بتحقيق الحماية اللازمة التي يستحقها المستهلك في الظروف الاقتصادية الراهنة.

لهذا نتساءل: ما هي أبعاد الحماية التي كرسها هذا المرسوم الجديد للمستهلك؟
تتضح الإجابة من خلال دراسة النقاط التالية:

أولاً: تحديد المصطلحات الواردة في المرسوم رقم 327/13: لمعرفة مضمون وأحكام هذا المرسوم لأبديّ من تحديد مختلف العبارات والمصطلحات ذات الصلة بموضوع الدراسة وذلك بهدف إزالة اللبس والغموض عنها، وذلك نظرا لوجود بعض التناقضات بين القانون رقم 03/09 والنصوص التنظيمية له.

1-المستهلك: لم يرد أي تعريف للمستهلك في ظل هذا المرسوم الجديد لوروده في القانون رقم 03-09 سالف الذكر . إذ عرّفته المادة الثالثة فقرة أولى منه بأنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجة شخص آخر أو حيوان متكفل به".

¹ - المادة 11 من المرسوم التنفيذي رقم 327/13، مرجع سابق.

أما المرسوم التنفيذي رقم 39/90 المتعلق برقابة الجودة وقمع الغش⁽¹⁾، فقد عرفه في المادة الثانية الفقرة التاسعة منه بأنه "كل شخص يقتني بثمن أو مجانا منتوجا أو خدمة معدّين للاستعمال الوسيط أو النهائي لسدّ حاجته الشخصية أو حاجة شخص آخر أو حيوان يتكفل به".

إذا قارنا بين النصين السالفي الذكر، فإننا نلاحظ جيدا بأن التعريف الأخير اشتمل على عناصر محددة وهي:

- المستهلك شخص طبيعي أو معنوي.
 - يقتني بمقابل أو مجانا.
 - الاستعمال النهائي لحاجاته أو شخص آخر أو حيوان يتكفل به.
- ويتضح من النصوص السابقة، انتهاج المشرع و المنظم الجزائري الاتجاه الضيق في تعريف المستهلك.
- فعلى الرغم من تدارك الأمر حين أضاف طائفة الأشخاص المعنوية ضمن دائرة المستهلكين المستفيدين من الحماية، ولقد وفق في ذلك⁽²⁾، إلا أنه وبالمقابل استعمل لفظ يقتني للدلالة على المستهلك، فأسقط بالتالي الشخص

¹ - مرسوم تنفيذي رقم 39/90 مؤرخ في 30 جانفي 1990، يتعلق برقابة الجودة وقمع الغش، الجريدة الرسمية عدد 05، الصادر بتاريخ 31 جانفي 1990، معدل ومتم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 315/01 المؤرخ في 16 أكتوبر 2001، الجريدة الرسمية عدد 61، الصادر بتاريخ 21 أكتوبر 2001.

² - لأن الأشخاص المعنوية لا تمارس أحيانا نشاطا مهنيا تحصل منه على مواردها المالية أو على أسباب وجودها، وبالتالي فهي تشبه المستهلك العادي.

- شعباني (حنين) نوال، التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية، فرع: المسؤولية المهنية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2010/2011، ص 29.

المستعمل للمنتوج من دائرة المستهلكين الذي يحتاج بدوره إلى حماية رغم أنه لم يقتن المنتوج.

إن المستهلك الذي يقنتي هو غالبا من يستعمل السلعة أو الخدمة، إلا أنه يمكن استعمالها أيضا من طرف الغير، كأفراد أسرته مثلا الأمر الذي كان ينتظر من المنظم الجزائري تداركه في المرسوم رقم 327/13 الساري المفعول حاليا، لكنه أبقى على نفس لفظ اقتناء في العديد من مواد⁽¹⁾، بل أكثر من ذلك فإن هذا اللفظ يكون دائما بمقابل، لذا نرى بأنه ليس في محله إطلاقا.

2- المتدخل: لم يعرفه المرسوم التنفيذي رقم 327/13 لوروده في المادة الثالثة الفقرة السابعة من القانون رقم 09-03 سالف الذكر، بأنه "كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك".

قد ورد مصطلح "المحترف" في المرسوم التنفيذي رقم 266/90 الملغى، والذي كان يقصد به في نص المادة الثانية فقرة أولى: "هو منتج أو صانع أو وسيط أو حرفي أو تاجر أو مستورد أو موزع، وعلى العموم كل متدخل ضمن إطار مهنته في عملية عرض المنتوج أو الخدمة للاستهلاك...".

نلاحظ أن المشرع الجزائري قد أدخل الأشخاص المعنوية ضمن طائفة المتدخلين، ولقد أحسن ذلك، كما أنه يشمل هذا المتدخل كل من عرض السلعة أو قدّم خدمة على حدّ سواء.

3- المنتوج: لم يعرف أيضا هذا المرسوم الجديد مصطلح المنتوج⁽²⁾ لوروده في

¹ - مثلا: المواد: 02-03-06، 11 من المرسوم التنفيذي رقم 327/13، مرجع سابق.

² - في حين عرفه المرسوم التنفيذي رقم 266/90 الملغى في مادته الثانية فقرة 2 بأنه: "هو كل ما يقنتيه المستهلك من منتوج مادي أو خدمة".

المادة الثالثة العاشرة من القانون رقم 03/09 نجدها تعرّفه بأنه "كل سلعة أو خدمة يمكن أن تكون موضوع تنازل بمقابل أو مجانا".

لكن نلاحظ أن المشرع الجزائري أغفل عنصرا مهما عند تعريفه للمنتوج، حيث يستوجب أن يكون هذا الأخير مطروحا للتداول⁽¹⁾، بمعنى أنه معروضا للاستهلاك حتى يتقرر التزام المتدخل بالضمان، لأن السلع غير المطروحة للتداول تكون دائما خارجة عن التزام المتدخل⁽²⁾.

في حين نجد بأن المرسوم التنفيذي الجديد قد تدارك الأمر بنصه في المادة العاشرة فقرة أولى منه على أنه "يجب أن يكون المنتج موضوع الضمان صالحا للاستعمال المخصص له"، مما يجعلنا نفهم من خلال عبارة صالحا للاستعمال المخصص له أنه تم عرضه للاستهلاك.

4- الضمان: عرف المرسوم التنفيذي رقم 327/13 الضمان في المادة الثالثة فقرة أولى منه بأنه "كل بند تعاقدي أو فاتورة أو قسيمة شراء أو قسيمة تسليم أو تذكرة صندوق أو كشف تكاليف أو كل وسيلة إثبات أخرى منصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما".

لنلاحظ بأن المنظم الجزائري قد وسّع من مفهوم الضمان وجعله عاما وذلك حماية للمستهلك، وهو ما أكده في المادتين الرابعة والخامسة من نفس

¹ - شعباني (حنين) نوال، مرجع سابق، ص 33.

² - نلاحظ بأن المشرع الجزائري لم يعط تعريفا لطرح المنتج للتداول، لكن بالمقابل عرّف عملية وضع المنتج للاستهلاك في المادة 8/3 من القانون رقم 03/09، والتي تشمل مجموع مراحل الإنتاج والإستيراد والتخزين والنقل والتوزيع بالجملة وبالتجزئة.

المرسوم، بعكس ما كان عليه الأمر في ظل المرسوم التنفيذي رقم 266/90 الملغى، والتي كانت أحكام الضمان فيه تتناقض مع ما ورد في القانون رقم 03/09، الأمر الذي صعب من تطبيق أحكام الضمان، ليتدارك الأمر في هذا المرسوم الجديد.

لكن نجده بالمقابل قد استبعد المنتوجات الخطيرة التي كان منصوص عليها في المادة الثالثة من المرسوم الملغى، لكنه ألحقها بنصوص خاصة نظمها بموجب ملحق المرسوم التنفيذي رقم 144/07 الذي يحدد قائمة المنشآت المصنفة لحماية البيئة⁽¹⁾.

ثانيا: الأحكام المستحدثة في ظل المرسوم التنفيذي رقم 327/13

حاول المنظم الجزائري في ظل هذا المرسوم وبقدر المستطاع تدارك مختلف النقائص التي كانت موجودة في ظل المرسوم التنفيذي رقم 266/90 الملغى، حيث استحدث عدّة مسائل لم تكن موجودة سابقا، وذلك بهدف ضمان حقوق المستهلك وتوفير حماية كافية له في مواجهة المتدخل، باعتبار هذا الأخير هو الطرف القوي في العلاقة التعاقدية والمستهلك هو الطرف الضعيف، ويبرز ذلك من خلال تحديده لمختلف الشروط وكيفيات تنفيذ الضمان.

1- إلزامية تقديم شهادة الضمان مع استحداث بيانات جديدة فيها: بالرجوع لأحكام المادة الخامسة الفقرة الثانية من هذا المرسوم الجديد، نجدها تلزم المتدخل بتسليم شهادة الضمان للمستهلك بقوة القانون.

¹ - ملحق المرسوم التنفيذي رقم 144/07 المؤرخ في 19 ماي 2007، يحدد قائمة المنشآت المصنفة لحماية البيئة، الجريدة الرسمية عدد 34، الصادر بتاريخ 22 ماي 2007.

ونقصد بشهادة الضمان تلك الوثيقة التي يلتزم المتدخل بتسليمها للمستهلك. فهو ملزم أصلاً بتسليم له سلعة مطابقة للمواصفات القانونية، وإذا ظهر فيها عيب بعد عملية الشراء يجب على المتدخل التكفل بالتصليح أو الاستبدال أو إرجاع الثمن في أجل معقول⁽¹⁾، فهو ما تحققه شهادة الضمان .

أمّا بالنسبة للبيانات الجديدة المستحدثة، فهي حسب نص المادة السادسة من نفس المرسوم لا بدّ أن تتضمنها شهادة الضمان إجبارياً وهي:

- اسم أو اسم شركة الضامن وعنوانه ورقم سجله التجاري وكذا العنوان الإلكتروني عند الاقتضاء.
- اسم ولقب المقتني.
- رقم وتاريخ الفاتورة أو تذكرة الصندوق أو قسيمة الشراء و/أو كل وثيقة أخرى مماثلة.
- طبيعة السلعة المضمونة لاسيما نوعها وعلاقتها ورقمها التسلسلي.
- سعر السلعة المضمونة.
- مدّة الضمان.
- اسم وعنوان الممثل المكلف بتنفيذ الضمان عند الاقتضاء.

كما أضافت المادة الرابعة من القرار الوزاري المشترك المحدد لمدة الضمان حسب طبيعة السلعة⁽²⁾، وجوب إرفاق كل سلعة مضمونة بشهادة

¹ - المواد 02-03 من المرسوم التنفيذي رقم 327/13، مرجع سابق.

² - قرار مزاري مشترك مؤرخ في 14 ديسمبر 2014، يحدد مدة الضمان حسب طبيعة السلعة، الجريدة الرسمية عدد 03، الصادر بتاريخ 27 جانفي 2015.

الضمان وحسب طبيعتها بدليل الاستعمال، وكذلك يجب أن تبين شهادة الضمان مدة الضمان وتاريخ سريانه.

كما حدد القرار الوزاري المحدد لنموذج شهادة الضمان⁽¹⁾، في مادته الثانية كيفية تحرير شهادة الضمان، وذلك حسب النموذج المرفق بالقرار والذي يتكون من شقين، يحتفظ المتدخل بالشق الأول، ويقدم الشق الثاني للمقتني الذي يجب أن يقدمه في حالة الشكوى⁽²⁾.

تأتي جميع هذه البيانات ضمن سلسلة الإصلاحات التي قام بها المنظم الجزائري وحرصا منه لمواكبة التحولات التي تشهدها الجزائر في مجال المعاملات التجارية بعد تبني نظام اقتصاد السوق، مما استوجب ضرورة مراقبة المنتجات والتي قد تنعكس سلبا على صحة وأمن المستهلك، والتي لم تكن موجودة في ظل المرسوم الملغى، ولقد أحسن المنظم باستحداثها، كونها تعطي المستهلك طمأنينة أكثر في مواجهة المتدخل من جهة، ومنحه وقت كاف لمعرفة المنتج الذي يودّ اقتناؤه.

2- تحديد مدة الضمان الدنيا للمنتجات المستعملة:

لقد فرّق المنظم الجزائري في تحديده لمدة الضمان الدنيا بين كل من السلع الجديدة أو تقديم الخدمة وبين المنتجات المستعملة، حيث حدّدها بالنسبة للنوع الأول ألا تقل عن ستة أشهر تسري ابتداء من تاريخ تسلم السلعة الجديدة

¹ - قرار مؤرخ في 12 نوفمبر 2014، يحدد نموذج شهادة الضمان، الجريدة الرسمية عدد 16، الصادر بتاريخ 12 أبريل 2015.

² - المادة 03 من القرار المؤرخ في 12 نوفمبر 2014، مرجع سابق.

أو تقديم خدمة⁽¹⁾، وقد حدد القرار الوزاري المشترك لسنة 2014 مدّة الضمان حسب طبيعة السلعة، حيث تتراوح بين الحد الأدنى الذي هو 06 أشهر والحدّ الأقصى الذي هو 24 شهرا⁽²⁾.

أمّا بالنسبة للنوع الثاني فلا يمكن أن تقل مدة الضمان عن ثلاثة أشهر، وذلك في حالة المنتجات المستعملة، دون أن يصدر بشأنها أي قرار لتحديد مدة الضمان حسب طبيعة المنتج بالنسبة لهذه المنتجات إلى غاية اليوم.

3- تمديد آجال الضمان: من أبرز المسائل التي استحدثتها المنظم الجزائري في هذا المرسوم هو تمديد آجال الضمان، وذلك حسب نص المادة عشرين منه على أنه عندما يطلب المستهلك من المتدخل أثناء فترة سريان الضمان القانوني أو الإضافي إعادة السلعة موضوع الضمان إلى حالتها، فإن فترة الضمان تمدد بـ 30 يوما على الأقل بسبب عدم استعمال السلعة وتضاف هذه المدة إلى مدة الضمان المتبقية (المادة 20 من نفس المرسوم).

ولقد أحسن المنظم الجزائري في هذا التمديد وذلك حماية للمستهلك في عدم حرمانه من عدم استغلال أو استعمال للمنتج في الفترة التي تصاب فيها السلعة بخلل يجعلها غير صالحة للاستعمال أو إلى غاية إعادتها إلى حالتها من طرف المتدخل فإنه يستفيد المستهلك من تلك الفترة لتضاف إلى الفترة المتبقية

¹ - المادة 16 من المرسوم التنفيذي رقم 327/13، مرجع سابق.

² - الملحق الأول: مدة ضمان السلع الكهرومنزلية والكهربائية والإلكترونية. الملحق الثاني: مدة ضمان سلع الإعلام الآلي والمكتبية. الملحق الثالث: مدة ضمان سلع العناية. الملحق الرابع: مدة ضمان سلع مختلفة.

من الضمان.

كما منح المنظم الجزائري الحق في الاستفادة من ضمان إضافي، بالإضافة إلى الضمان القانوني والذي يقدمه سواء المتدخل أو ممثله دون زيادة في التكلفة، وهو ما سماه بالضمان الإضافي⁽¹⁾، والذي يجب أن يأخذ شكل التزام تعاقدي تحدّد فيه البنود الضرورية لتنفيذه.

وأكثر من ذلك، فإنه يمكن أن يستفيد المستهلك من ضمان إضافي أكثر امتيازاً من ذلك المنصوص عليه سابقاً⁽²⁾، لكن دون أن يبين ما المقصود بهذا الضمان الأكثر امتيازاً، تاركاً ذلك لإرادة الأطراف في تحديده.

4- الإجراءات الجديدة لتنفيذ الضمان: حتى يتمكن المستهلك في ظل هذا المرسوم من الاستفادة من الضمان، لابد من إتباع إجراءات معينة حددها بدقة.

أ- إخطار المستهلك للمتدخل بوجود العيب أو الخلل في المنتج:

حيث ألزمت المادة الواحد والعشرون فقرة أولى من هذا المرسوم المستهلك تقديم شكوى كتابية أو عن طريق أية وسيلة اتصال أخرى مناسبة لدى المتدخل حتى يتمكن من الاستفادة من حقوقه الناتجة عن الضمان، ومع ذلك فإن المشرع لم يحدد المقصود بهذه الشكوى، خاصة أن هذه الوسيلة غالباً ما تستعمل في المجال الجزائري وليس المدني، وتبعاً لذلك فقد تم استعمال مصطلح مغاير كما كان منصوص عليه في المرسوم التنفيذي رقم 266/90 الملغى والذي استعمل فيه مصطلح **الطلب**⁽¹⁾.

¹ - المادة 03/2 من المرسوم التنفيذي رقم 327/13، مرجع سابق.

² - المادة 18 من المرسوم التنفيذي رقم 327/13، مرجع سابق.

ومع ذلك فقد أشار المنظم إلى كون أنه يمكن إخطار المتدخل بأية وسيلة اتصال أخرى. كما يحق بالمقابل للمتدخل وحسب نص المادة الواحدة والعشرون فقرة ثانية أن يطالب المستهلك بإجراء معاينة مضادة خلال عشرة أيام التي تبدأ سريانها من تاريخ استلامه للشكوى وتكون على نفقته وحسابه، وتتم بحضور الطرفين أو ممثليهما في المكان الذي تتواجد فيه السلعة المضمونة.

يلتزم المتدخل بمجرد إخطاره بتنفيذ الضمان، والمتمثل إما بإصلاح المنتج أو باستبداله أو برد ثمنه، وهذا في خلال ثلاثين يوماً التي تلي تاريخ استلام الشكوى وإلا اتخذ إجراء آخر وهو الإعذار.

ب- **إعذار المتدخل:** في حالة تقصير المتدخل وعدم استجابته لتنفيذ التزامه بالضمان في أجل ثلاثين يوماً من تاريخ الإخطار، فإنه يحق للمستهلك أن يقوم بإعداره⁽²⁾، ويبين هذا الإعذار عدم تسامح المستهلك في تأخير المتدخل في تنفيذ التزامه أو عدم التنفيذ، وأنه سوف يطالبه بالتعويض عن الأضرار التي تلحقه بسبب هذا التأخير أو عدم التنفيذ.

وبالرجوع لأحكام نص المادة الثانية والعشرون من نفس المرسوم، نلاحظ بأن المنظم استوجب على المستهلك إعذار المتدخل بأية وسيلة سواء كانت رسمية أو عرفية، فكلتا الوسيلتين تعتبران من وسائل الإثبات.

غير أنه ما يمكن ملاحظته حول هذه المدة التي تم إعذار المتدخل فيها والتي هي 30 يوماً، أن النظم لم يشر إلى ضرورة تطبيق هذه الإجراءات بعد

¹ - المادة 18 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 الملغى، مرجع سابق.

² - المادة 22 من المرسوم التنفيذي رقم 327/13، مرجع سابق.

إنهاء فترة الضمان لكي يتمكن المستهلك من الاستفادة بضمان الخدمة ما بعد البيع، مما يؤدي إلى القول بأن هذا الأخير يمكن له ذلك بدون إتباع أي إجراء، وهو ما نصت عليه المادة السادسة عشر من القانون رقم 03/09.

غير أن هذا لا يمنع من القول أن مثل هذا الإجراء سيسمح للمستهلك بالاحتفاظ بحقه في متابعة المتدخل المخالف لأحكام القانون رقم 09-03 لاسيما في حالة مخالفة إلزامية الضمان والذي يعاقبه بغرامة مالية تتراوح من 100 ألف إلى 500 ألف دينار جزائري إذا لم يلتزم بذلك، وكذلك بغرامة من 50 ألف إلى 100 ألف دينار إذا لم يسمح للمستهلك بتجريب المنتج، وذلك طبقا لنص المادتين الخامسة والسبعين والسادسة والسبعين من القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

وما يلاحظ في هذا الصدد ، أن هناك إجراء أولي قد يخضع له المتدخل قبل المتابعة وهو دفع غرامة الصلح وهذا في حالة كشف أعوان قمع الغش للمخالفة . فإذا دفع الغرامة ، لا يثور الحديث عن المتابع القضائية ، لكن إذا لم يدفع تلك الغرامة أو تكررت المخالفة ، فهنا يتابع بدون شك (المادة 88 الفقرات ، 5،6،7).

ج- طرق تنفيذ إلزامية الضمان:

بالرجوع لأحكام نص المادة الثانية عشر من المرسوم التنفيذي رقم 327/13 نجدها تحدد لنا الخيارات أو الطرق الواجبة على المتدخل القيام بها مرتبة كالتالي: - إصلاح السلعة أو إعادة مطابقة الخدمة.
- استبدال السلعة.

- ردّ ثمن السلعة.

وإذا عدنا إلى نص المادة الثالثة فقرة تاسعة عشر من القانون رقم 03/09، وكذا المادة الثالثة عشر منه، نجدهما يأخذان بترتيب مخالف تماما لذلك الوارد في المرسوم، إذ جاء خيار استبدال المنتج هو الأول ثم خيار ردّ الثمن وأخيرا خيار التصليح.

نلاحظ بأن الترتيب الوارد في نص المادة الثانية عشر من المرسوم التنفيذي رقم 327/13 هو الأصح والصحيح، باعتبار أن الإصلاح هو الضمان الأول للمقتني باعتباره يتماشى مع مبدأ استقرار المعاملات التي تخدم المشتري، فكان على المنظم أن يبين بوضوح كيفية تنفيذ الالتزام بالضمان وترتيب الخيارات بنفس الطريقة وذلك من أجل الابتعاد عن التناقض بين النصوص القانونية.

* **إصلاح المنتج أو تعديل الخدمة:** يعتبر خيار الإصلاح كأول خيار يمكن للمستهلك أن يلجأ إليه لمطالبة المتدخل بتنفيذ التزامه في حالة اكتشافه لعيب أو خلل بالمنتج، وهذا في حالة رغبته في الاحتفاظ بهذا الأخير⁽¹⁾.

ويجب تبعا لذلك على المتدخل القيام بإصلاح الجهاز على نحو يكفل له استمراره، ليس فقط أثناء سريان مدة الضمان بل حتى بعد انتهاء هذه المدة.

كما أنه وإلى جانب إصلاح المنتج، فقد نص المنظم على إلزامية المتدخل في القيام بتعديل الخدمة، وهذا حسب ما جاء في نص المادتين الثالثة عشر فقرة أولى، والثالثة فقرة تسع عشرة من القانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك

¹ - حلّمي ربيعة، ضمان الإنتاج والخدمات، بحث للحصول على درجة الماجستير، فرع: عقود ومسؤولية، جامعة الجزائر، 2001/2000، ص 75.

وقمع الغش، لكن المنظم عدل عن هذا المصطلح إلى مصطلح آخر يتمثل في مطابقة الخدمة وهذا حسب نص المادة الثانية عشر فقرة أولى من المرسوم التنفيذي رقم 327/13.

كما نلاحظ أيضا أنه يجب على المتدخل تنفيذ الضمان ومطابقة الخدمة بصفة مجانية وبدون مقابل، بمعنى ألا يتحمل المستهلك أية أعباء إضافية، ويمكن للمستهلك بالمقابل الاحتفاظ بالمنتج المعيب إذا أراد ذلك، فيحق له تبعا لذلك القيام بإصلاحه إذا كان ذلك ممكنا عن طريق مهني مؤهل من اختياره، على أن يكون ذلك على حساب المتدخل الذي يتحمل جميع النفقات والمصاريف⁽¹⁾، حينما لا يقوم هذا الأخير بإصلاح العيب في أجل متعارف عليه مهنيا.

* **استبدال السلعة:** إذا تعذر إصلاح السلعة فلا بدّ من استبدالها⁽²⁾، كما أنه إذا قام المتدخل بمحاولة إصلاح السلعة المشوية بعيب الخلل عدّة مرات متكررة على نحو لا يسمح للمستهلك باستعمال المنتج فيقع على عاتق المتدخل ضرورة استبداله، وذلك حسب نص المادة الثانية عشر فقرة ثانية من المرسوم التنفيذي رقم 327/13. وقد نصت المادة الخامسة عشر من نفس المرسوم، وفي نفس المعنى: "إذا تعذر على المتدخل القيام بإصلاح السلعة فإنه يجب عليه استبدالها...". وحتى يتم استبدال السلعة فإنه يشترط نص المادة السالفة الذكر

¹ - المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 327/13، مرجع سابق.

² - جويذة خواص، الضمان القانوني للعيب الخفي وتختلف الصفة في عقد البيع، رسالة لنيل درجة ماجستير، جامعة الجزائر، 1986، ص 156.

أن يتعذر على المتدخل القيام بإصلاح السلعة من جهة، ومن جهة أخرى إمكانية استبدالها وإلا تمّ ردّ ثمنها، ويتم الاستبدال في أجل أقصاه ثلاثين يوماً من تاريخ التصريح بالعيب، وبدون مصاريف إضافية، بمعنى أنه يتم مجاناً.

* **ردّ الثمن:** لقد تطرقت المادتان الثانية عشر والخامسة عشر من نفس المرسوم إلى هذا الخيار، الذي يحق للمشتري المطالبة به في حالة استحالة تنفيذ المتدخل لالتزامه بإصلاح السلعة أو استبدالها، ففي هذه الحالة يقوم بإرجاع الثمن للمستهلك بالرغم من عدم وجود أي اتفاق سابق. كما يلزم المتدخل باستبدال المنتج أو ردّ ثمنه للمستهلك في حال تكرار العطب، وذلك في أجل لا يتعدى ثلاثين يوماً ابتداءً من تاريخ التصريح بالعيب.

لم يفصل هذا المرسوم في الكيفية التي يتم بها ردّ الثمن، أي: هل يتم ردّ الثمن كلياً أو جزئياً؟ عكس ما كان منصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم 266/90 الملغى⁽¹⁾.

د- **إمكانية مطالبة المستهلك بتجريب المنتج المقتنى:** يعتبر تجريب المنتج من بين أهم الحقوق التي اعترف بها المنظم للمستهلك، باعتباره وسيلة لحماية حقه في الضمان، وهذا ما تشير إليه المادة الحادية عشر من المرسوم التنفيذي رقم 327/13 بنصها "يمكن للمستهلك أن يطالب بتجريب المنتج المقتنى طبقاً للتشريع والأعراف المعمول بها دون إعفاء المتدخل من إلزامية الضمان".

إنّ تجربة المنتج تمنح فرصة للمستهلك من اكتشاف العيوب التي قد تعثره مبكراً ممّا يمكنه من استبداله ووقاية نفسه وأمواله والغير كذلك من الخطر الذي

¹ - المادة 09 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90، الملغى.

قد ينجّر عن تلك العيوب بمرور الوقت.

وباعتبار أنّ هناك عيوب تكون خفية، فقد يصعب اكتشافها حتى على المحترف نفسه، لذلك فإن طلب أو اشتراط المستهلك تجريب المنتج لا يعفي المتدخل من إلزامية الضمان، وفق ما نص عليه المشرع صراحة، طبقا لنص المادتين 15 من القانون رقم 03/09 و 11 من المرسوم التنفيذي رقم 327/13. التي جاءت تنفيذيا للمادة السالفة الذكر.

ثالثا: تقدير المرسوم التنفيذي رقم 327/13

صحيح أن هذا المرسوم جاء مواكبا للتطورات الصناعية والتجارية والتكنولوجية الحاصلة اليوم في العالم، وأنه قد وسّع من مفهوم الضمان وجعله عاما، وذلك بهدف حماية المستهلك وطمأنته للحفاظ على مختلف حقوقه، لكنه بالمقابل عرف عدّة ثغرات ونقائص كان بعضها موجودا في ظل المرسوم التنفيذي رقم 266/90 الملغى، والبعض الآخر لم يتناوله مطلقا.

1- إيجابيات المرسوم التنفيذي رقم 327/13: ممّا لا شك فيه أن هذا المرسوم جاء بالعديد من الإيجابيات كانت منعدمة في المرسوم التنفيذي الملغى، وذلك بهدف منح أكبر قدر ممكن من الحماية والضمان للمستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية والحلقة الاستهلاكية، ومن بين أهم هذه الإيجابيات نذكر على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

أ- في البيانات المستحدثة في شهادة الضمان: حيث أنها توفر عن جدّ قدرا كبيرا من الضمان بالنسبة للمستهلك، إذ أنه حين اقتنائه لسلعة معينة فهو يتمكن فعلا من خلال هذه الشهادة أن يعلم علما كافيا ويقينا بالسلعة التي هو مقبل على

اقتنائها، لاسيما ذكر اسم وعنوان الممثل المكلف بتنفيذ الضمان عند الاقتضاء، وهذا الشيء يعدّ مهماً ويزيد من فعالية الضمان لحماية المستهلك من أخطار السلعة محل الاستهلاك.

ب- في الإثبات: لقد وسّع هذا المرسوم من طرق إثبات الضمان، إذ أنه أعطى الحق للمستهلك أن يطالب بالضمان بأية وسيلة إثبات أخرى في حالة عدم تسليم شهادة الضمان، أو ضياعها مثلاً، أو عدم مراعاة البيانات المذكورة في المادة السادسة من نفس المرسوم، إذ ذكر هذا المرسوم بعض هذه الطرق لاسيما تقديم فاتورة أو قسيمة الشراء أو تذكرة الصندوق أو أية وثيقة أخرى مماثلة⁽¹⁾، وبالتالي التوسيع من أدلة الإثبات وبعث الارتياح لدى المستهلك.

ج- في تحديد مدة الضمان: يدخل هذا أيضاً في إيجابيات هذا المرسوم الجديد، بحيث يكون المستهلك على علم ببداية ونهاية مدة الضمان مسبقاً، سواء تعلق الأمر بالمنتجات الجديدة أو تلك المستعملة، بما يجعله يطالب بحقوقه قبل فوات الميعاد، وأكثر من ذلك فإنه يستفيد من تمديد الضمان إلى ثلاثين يوماً على الأقل بسبب عدم استعمال السلعة في حالة طلبه من المتدخل إعادة السلعة موضوع الضمان إلى حالتها.

د- في تحديد الإجراءات المتبعة: لقد حدد هذا المرسوم بالترتيب الإجراءات الواجب إتباعها من طرف المستهلك قصد مطالبة المتدخل بتنفيذ الضمان حتى يتحصل على حقه ويستفيد من هذا الضمان، علماً أن هذه الإجراءات لم تكن منصوصاً عليها وبهذه الطريقة في المرسوم التنفيذي الملغى، فكان هذا المرسوم

¹ - المادة 08 من المرسوم التنفيذي رقم 327/13، مرجع سابق.

أكثر وضوحاً، لاسيما أنه حدد وبدقة الآجال التي يتم فيها كل إجراء على حدى، والميعاد المحدد لوجوب تنفيذ الضمان من طرف المتدخل.

2- نقائص المرسوم التنفيذي رقم 327/13: رغم جميع الإيجابيات التي ذكرناها للمرسوم التنفيذي رقم 327/13 في مجال حماية المستهلك من خلال وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ، ورغم نصه على قواعد جديدة وأخرى كانت ناقصة في ظل المرسوم التنفيذي رقم 266/90 الملغى، غير أن ذلك لم يمنع من ظهور وبروز عدّة نقائص وسلبيات يمكننا أن نلخصها فيما يلي:

أ- تكريس السلامة التجارية للمستهلك فقط، إذ يتضح من النصوص الواردة في هذا المرسوم هي تجسيد السلامة التجارية للمستهلك فقط أي هي حماية المنتج من العيوب وليس حماية المستهلك من أضرار المنتجات المعيبة وهذا يتناقض مع ما ورد في المادة الثالثة /11 من قانون رقم 09-03 والتي يتضح من خلالها محاولة تجسيد صحة المستهلك وسلامة مصالحه المادية.

ب- عدم تناوله لإمكانية لجوء المستهلك إلى القضاء قصد مطالبة المتدخل بالتعويض: فرغم أن هذا المرسوم جاء أصلاً لتدعيم الحماية القانونية للمستهلك ويحافظ على صحته وأمنه، إلا أنه أغفل مسألة مهمة جداً، وهي كيفية اللجوء إلى العدالة ووقت اللجوء إليها لحماية حقه اتجاه المتدخل، ولم يصدر إلى حد الآن أي قرار وزاري ينظم هذه المسألة، بعكس ما كان عليه في المرسوم التنفيذي رقم 266/90 الملغى⁽¹⁾، وبالتالي العودة إلى القواعد العامة.

¹ - المادة 3/18 من المرسوم التنفيذي رقم 266/90 الملغى، مرجع سابق.

ج- إغفال هذا المرسوم لتنظيم الخدمة ما بعد البيع: لم يتطرق إطلاقاً هذا المرسوم إلى مثل هذا النوع من الخدمات، بل اكتفى فقط بذكر عبارة الخدمة في مختلف نصوصه دون أن يحدد لنا طبيعة هذه الخدمة، وإجراءات المطالبة بتنفيذها، علماً أن هذه الخدمة تشكل ضمان ديمومة واستمرارية صلاحية الأجهزة والآلات وحسن عملها طوال المدة العادية لبقائها⁽¹⁾.

يسمح مثل هذا النوع من الضمان (أي ضمان الخدمة ما بعد البيع) بمتابعة وقائية لتفادي ما قد يصيب السلعة من عيوب، وأخرى علاجية بالتدخل السريع لإصلاح ما تتعرض له هذه السلعة من أعطال، لهذا يقدم مثل هذا النوع من الضمان للمشتريين على أنه ميزة استثنائية، والواقع أن هذه الخدمة تفضل بكثير على فرض أدائها على الوجه السليم قواعد الضمان القانوني⁽²⁾.

كما أنه أصبح اليوم من المشكوك فيه أن تقتصر آثار العقد على طرفيه البائع والمشتري، بعد أن أصبح ممكناً أن يلتزم طرف غير البائع بأداء خدمة ما بعد البيع للمشتري.

الخاتمة:

نخلص إلى القول بأنّ المشرع الجزائري قد تبنى فعلاً نظاماً أكثر تماشياً مع متطلبات اقتصاد السوق في مجال حماية المستهلك وقمع الغش، وإذا تأملنا

¹ - محمد بودالي، حماية المستهلك في القانون المقارن، دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2006، ص 386.

² - جابر محجوب علي، خدمة ما بعد البيع في بيوع المنقولات الجديدة، دار طيبة للطباعة، الجيزة، 1995، ص 3 و 4.

جيدا للقانون رقم 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش والذي صدر بغية سدّ مختلف الثغرات القانونية التي كانت موجودة وبكثرة في ظل القانون رقم 02/89 المتعلق بحماية المستهلك والملغى، وكذا للمرسوم التنفيذي رقم 327/13 الذي جاء تطبيقا لأحكام هذا القانون الجديد، فإننا ندرك جيدا مدى حرص المنظم الجزائري على محاولة إيجاد توازن بين المستهلك والمتدخل بما يسمح بضمان وتحقيق حماية فعلية للطرفين معا، والقضاء على الاختلال الموجود في هذه العلاقة.

لقد استحدث هذا المرسوم التنفيذي العديد من الأحكام لم نرها أصلا في ظل المرسوم التنفيذي رقم 266/90 الملغى، والتي ساهمت بشكل لا يمكن إنكاره في منح حماية أكثر وطمأنينة للمستهلك عند اقتنائه للسلعة أو الخدمة. وبالتالي ساهم هذا المرسوم وبشكل كبير في حل الكثير من المشاكل القانونية التي كانت عالقة في السابق.

كما يسمح هذا القانون لا محالة من وضع حدّ لحالة الفوضى السائدة في التعاملات التجارية وذلك من خلال مرافقة المستهلك وتلقيه ثقافة استهلاكية، تمكنه من معرفة حقوقه التي يكفلها له القانون، وكذا من حسن اختيار المنتجات والاستفادة من الخدمات الإضافية التي تلي عملية الشراء للسلعة أو الاستفادة من الخدمة، سواء تعلق الأمر بتلك الداخلة في إطار الضمان القانوني أو بعمليات الصيانة التي تدخل في إطار ما يسمى بخدمات ما بعد البيع.

كما سيضع هذا القانون على المدى البعيد حدّا للسلوكات والتصرفات غير المسؤولة، التي غالبا ما رأيناها تصدر عن المتدخلين الذين يتهربون دائما

من مسؤولية التكفل بضمان منتجاتهم، ممّا يضطر في العديد من المرات المستهلكين إلى التخلي عن هذا الحق باللجوء إلى متعاملين آخرين لإصلاح السلعة المقتناة.

إلا أنه ومهما تكن قوة هذا المرسوم الجديد وإيجابياته فإنه لا يوجد نظام قانوني معين متكامل في ظل قواعد الاستهلاك التي تتسم بالسرعة والتغيير وذلك بحسب التطورات الاقتصادية الحاصلة والتقدم التكنولوجي المذهل، الأمر الذي يجعل مسألة ضبط أحكام قانون المستهلك وليس المرسوم التنفيذي الحالي فقط ضعيفة نوعا ما، وخاصة مع التغيرات الجذرية الحاصلة في النظام الاقتصادي الدولي عامة والنظام الاقتصادي الجزائري خاصة، لاسيما أنها في المراحل الأخيرة كما يقال دائما للانضمام للمنظمة العالمية للتجارة.

ونوصي بتدخل المنظم لسد الثغرات الواردة في المرسوم واستصدار النصوص الخاصة بتحديد مدة الضمان بالنسبة للمنتجات المستعملة، وكذا كيفية تنفيذ الضمان بالنسبة لقطاع الخدمات.